



Зарегистрирован
от 27.03.2025
№ МЛР-25-54

**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ
И СВЯЗИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 27.03.2025 № 54-л

Об утверждении Положения о центре телефонного обслуживания Самарской области и признании утратившим силу приказа департамента информационных технологий и связи Самарской области от 07.11.2016 № 78-п «Об утверждении Положения о центре телефонного обслуживания Самарской области»

В целях оптимизации процессов обеспечения деятельности центра телефонного обслуживания Самарской области, а также в целях приведения правовых актов в соответствие с действующим законодательством ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о центре телефонного обслуживания Самарской области.
2. Признать утратившим силу приказ департамента информационных технологий и связи Самарской области от 07.11.2016 № 78-п «Об утверждении Положения о центре телефонного обслуживания Самарской области».
3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.
4. Опубликовать настоящий приказ в средствах массовой информации.
5. Настоящий приказ вступает в силу по истечении десяти дней со дня его официального опубликования.

Заместитель председателя
Правительства Самарской области –
министр цифрового развития и связи
Самарской области

В.Г. Злобич

УТВЕРЖДЕНО
приказом министерства
цифрового развития и связи
Самарской области
от 27.03.2025 № 54-л

Положение
о центре телефонного обслуживания Самарской области

1. Общие положения

1.1. Центр телефонного обслуживания Самарской области (далее – Центр) функционирует на базе государственного бюджетного учреждения Самарской области «Цифровой регион» (далее – Учреждение).

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

«справочная информация» – информация (в том числе документированная) о деятельности органов исполнительной власти (государственных органов) Самарской области (далее – органы исполнительной власти), органов местного самоуправления муниципальных образований в Самарской области (далее – органы местного самоуправления), подведомственных им организациях (далее – организации), созданная в пределах своих полномочий органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, организациями, либо поступившая в указанные органы и организации и касающаяся деятельности органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и организаций, и предназначенная для предоставления пользователям;

«пользователь» – физическое или юридическое лицо, обратившееся по телефонному номеру Центра;

«линия информирования» – вид обслуживания пользователей, позволяющий принимать вызовы, объединенные определенной тематикой, и предоставлять справочную информацию на основе типовых вопросов и ответов (сценариев), в том числе с выделением отдельного телефонного номера Центра;

«телефонные номера Центра» – номера с кодом доступа к услуге электросвязи «800» (бесплатный звонок), номера с кодом географически определяемой зоны нумерации «846», иные номера в кодах географически не определяемых зон нумерации (для подвижной радиотелефонной связи);

«интерактивное голосовое меню» – сервис информационной системы Центра, предназначенный для выбора пользователем, позвонившим по телефонному номеру Центра, сценария обслуживания с использованием тонального набора номера;

«голосовая почта» – сервис информационной системы Центра, предназначенный для записи голосового сообщения пользователя без взаимодействия с оператором Центра и его дальнейшей обработки;

«информационно-техническая поддержка» – предоставление пользователям, позвонившим по телефонному номеру Центра, справочной информации на основе типовых вопросов и ответов в отношении информационных систем, эксплуатация (сопровождение) которых осуществляется Учреждением в соответствии с государственным заданием, установленным министерством цифрового развития и связи Самарской области (далее – министерство);

«информационная система Центра» – информационная система (специализированное программное обеспечение), осуществляющая функции виртуальной автоматической телефонной станции и предназначенная для приёма и обработки телефонных вызовов, автоматизации процесса телефонного обслуживания пользователей, предоставления пользователям справочной информации из базы знаний, в том числе распознавания и генерации речи и автоматического формирования ответов с использованием технологий искусственного интеллекта;

«база знаний Центра» – специализированная информационно-справочная база данных информационной системы Центра, в которой содержится адаптированная для быстрого поиска справочная информация (вопросно-ответные пары, сценарии диалогов, контактные данные органов

исполнительной власти, органов местного самоуправления и организаций), сгруппированная по тематикам каждой из линий информирования.

«операторы Центра» – сотрудники Учреждения, а также работники органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, организаций, волонтеры, привлекаемые для обработки телефонных обращений пользователей с использованием информационной системы Центра.

«обработка входящего вызова» – внесение оператором Центра в специальную форму информационной системы Центра персональных данных пользователя, задаваемом им вопросе и ответе, классификация звонка по тематикам.

1.3. В своей деятельности Центр руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, законами Самарской области, правовыми актами Губернатора Самарской области и Правительства Самарской области, приказами министерства, Уставом Учреждения, а также настоящим Положением.

1.4. Центр осуществляет свою деятельность во взаимодействии со структурными подразделениями Учреждения, органами исполнительной власти, органами местного самоуправления и организациями.

2. Основные задачи Центра

На Центр возлагается решение следующих основных задач:

2.1. Информирование пользователей в устной форме с использованием телефонной связи о деятельности органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и организаций, в том числе о предоставляемых государственных и муниципальных услугах.

2.2. Организация и обслуживание линий информирования.

2.3. Предоставление пользователям информационно-технической поддержки.

2.4. Поддержание в актуальном состоянии базы знаний Центра.

3. Функции Центра

Центр в соответствии с возложенными на него задачами осуществляет следующие функции:

- 3.1. Прием и обработка входящих вызовов пользователей.
- 3.2. Предоставление пользователям справочной информации в рамках ответа на поступивший телефонный вызов.
- 3.3. Информационное наполнение и актуализация базы знаний Центра.
- 3.4. Настройка и актуализация интерактивного голосового меню.
- 3.5. Маршрутизация звонков, поступивших в Центр, на телефонные номера органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, организаций, или уполномоченных сотрудников указанных органов и организаций.
- 3.6. Осуществление обратных звонков пользователям, оставившим устное сообщение на голосовой почте.
- 3.7. Осуществление обратных звонков пользователям, если ответ по вопросу пользователя не может быть предоставлен оператором Центра в процессе разговора при первичном обращении пользователя.
- 3.8. Осуществление исходящих телефонных вызовов и информирование жителей Самарской области в устной форме.

4. Организация деятельности Центра

- 4.1. Центр создается из числа сотрудников Учреждения с образованием отдельного структурного подразделения Учреждения.
- 4.2. Центр возглавляет сотрудник Учреждения в должности не ниже руководителя подразделения на основании приказа директора Учреждения.
- 4.3. Распределение полномочий и функциональных обязанностей работников Учреждения в рамках деятельности Центра устанавливается приказом Учреждения.
- 4.4. График работы и телефонные номера Центра размещаются на официальном сайте Учреждения.

4.5. Организация линий информирования, включая определение графика работы и телефонных номеров линий информирования, осуществляется на основании регламентов, утверждаемых Учреждением по согласованию с министерством.

4.6. Предоставление пользователям справочной информации о деятельности органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и организаций, в том числе о предоставляемых государственных и муниципальных услугах осуществляется в соответствии с общедоступной информацией, размещенной на официальных информационных ресурсах в сети Интернет, а также информацией, предоставленной указанными органами и организациями в Центр.

4.7. В рамках обеспечения функционирования и развития на территории Самарской области Центра министерство осуществляет, в том числе: координацию деятельности Центра, организацию взаимодействия с органами исполнительной власти, органами местного самоуправления и организациями методической поддержки работы Центра по вопросам, входящим в сферу деятельности указанных органов и организаций, в том числе в части, касающейся разработки типовых вопросов и ответов (сценариев) для предоставления Центром справочной информации, организацию в случае критичного увеличения количества звонков в Центр оперативного привлечения сил к обработке вызовов.

4.8. Учреждение осуществляет техническое и организационное обеспечение функционирования линий информирования, в том числе обеспечивает оказание услуг связи операторами связи; осуществляет создание, развитие (модернизацию) и эксплуатацию информационной системы Центра, а также защиту информации, размещаемой в информационной системе Центра, от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий.